

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE PRODUCTOS CHAIDE

Resolvemos cualquier inquietud, si necesitas ayuda puedes conversar con un asesor en línea ingresando a www.chaide.com

1.- ¿Qué cuidados debo dar a mi colchón?

Para prolongar la vida de tu colchón debes seguir las siguientes recomendaciones:

- Colócalo sobre una base plana y firme
- Utiliza un cobertor para evitar manchas y contaminación
- Para que tu colchón se amolde al peso y forma de tu cuerpo deberás girarlo y/o voltearlo por lo menos cada dos meses, siguiendo las instrucciones de colchones non flip o tradicionales:

PRODUCTOS TRADICIONALES: Voltear o girar el colchón por lo menos cada dos meses.

PRODUCTOS NON FLIP: Solo se debe girar el colchón cada 2 meses.

- Evita las siguientes acciones y maltratos que dañan al colchón e invalidan la garantía de fabricación:

- Someterlo a un peso (individual) superior al recomendado. Para peso y estatura diferentes a las medidas estándar se fabrican colchones de medida especial a pedido del cliente.
 - Mojarlo o humedecerlo.
 - Exponerlo al calor (plancha, cigarrillo, velas u otros objetos)
 - Saltar sobre el colchón
 - Exponerlo prolongadamente al sol.
 - Arrastrarlo o apoyarlo en las esquinas ya que puede generar daño en la tela y estructura del colchón.
- Retira el embalaje plástico del colchón antes de utilizarlo, ya que este provoca condensación de humedad; y por consiguiente, manchas en la tela.

2.- ¿Qué aspectos debes considerar antes de comprar el colchón?

Toma el tiempo necesario para la compra

Dedica el tiempo suficiente para obtener información y probar diferentes modelos de colchones. Recuerda que sobre él vas a descansar todas las noches y a reponer energías para el día siguiente. Es tu inversión en salud y bienestar.

Prueba el colchón por lo menos 5 minutos

Es importante que pruebes diferentes modelos de colchones, acostándote en cada uno de ellos, por lo menos 5 minutos, para estar seguros del nivel de confort que te ofrecen y elegir el que mejor se ajusta a tus necesidades.

Deben probarlo las personas que dormirán en él

Para elegir el colchón adecuado, es necesario que la persona o personas que lo utilizarán, lo prueben antes comprar. En el caso de una pareja, los dos deben probarlo, porque cada uno tiene edad, peso y estatura diferentes, y por lo tanto, sensaciones diferentes.

Asegúrate de conocer las medidas exactas del colchón que necesitas

Obtén y proporciona las medidas exactas del colchón, (ancho, largo y altura) antes de comprarlo. Si no encuentras la medida requerida, puedes solicitarlo a su medida. Es importante conocer las condiciones de acceso a tu hogar y las dimensiones de las puertas, para facilitar el ingreso y colocación del colchón en tu cama.

Tome conciencia de que el colchón es una prenda de uso personal

Recuerda que sobre éste dormirás todas las noches, por esta razón es muy importante destinar el tiempo necesario para la elección del colchón adecuado.

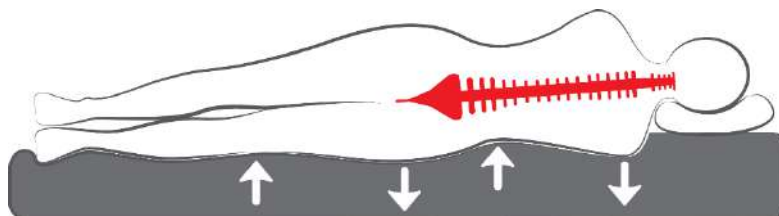
3.- ¿Qué es un colchón ortopédico?

Es el colchón que brinda una adecuada combinación de confort y soporte. No es necesario que sea rígido o duro para que sea ortopédico.

La tecnología actual permite fabricar espumas de superior densidad y resiliencia, que ofrecen máximo confort y soporte.

Confort: Es la comodidad que sientes cuando estás sobre el colchón y el grado de adaptabilidad que éste ofrece a las curvaturas de tu cuerpo.

Soporte: Es el colchón que mantiene un correcto alineamiento de la columna vertebral, brindando un adecuado apoyo en la zona cervical (cuello), zona lumbar (parte inferior de la espalda) y en la parte anterior de las rodillas.



Posición correcta en un colchón ortopédico que brinda confort y soporte. Un buen colchón mantiene a la columna recta simulando la posición del cuerpo erguido.

4.- ¿Cuándo debo cambiar mi colchón?

Se recomienda renovar el colchón cada 7 años o si tu colchón ya no satisface las necesidades de confort y soporte.

Para reconocer el momento de cambiar el colchón, realiza el siguiente test:

- 1.- ¿Tu colchón tiene protuberancias y hendiduras, lo sientes blando y te hundes demasiado en él, y en general está deteriorado?
- 2.- ¿Das muchas vueltas por la noche o te despiertas varias veces?
- 3.- ¿Te levantas cansado, y como consecuencia irritado, mal humorado y con dificultad para manejar el estrés?
- 4.- ¿Sientes somnolencia y te quedas dormido en ocasiones que requieren un estado óptimo de alerta?
- 5.- ¿Estás sufriendo de frecuentes dolores musculares y de espalda?
- 6.- ¿Disfrutaste de un mejor descanso en una cama que no era la tuya?

Si respondes afirmativamente a este cuestionario, es hora de cambiar tu viejo colchón por un Chaide.

Con el paso del tiempo, cambiará el grado de soporte y comodidad que te brinda el colchón; por esta razón debes examinarlo dos veces al año y cambiarlo antes de la fecha de vencimiento de la garantía.

5.- ¿Cómo debo medir el colchón?

Para medirlo debes considerar el ancho y largo del espacio interior de la cama donde colocarás el colchón.

Además se debes tomar en cuenta la altura del espaldar de la cama para determinar la altura del colchón.

Finalmente, mide tu habitación y puertas de acceso a tu hogar y dormitorio, para conocer si el producto va a ingresar fácilmente.

6.- ¿Qué cubre la garantía de Chaide?

Chaide garantiza que sus productos están libres de defectos tanto en los materiales como en la fabricación, desde la fecha de compra indicada en la factura.

Esta garantía se extiende únicamente al comprador original. Para ejecutar la garantía del producto por defectos de fabricación, debes presentar el certificado de garantía y la factura de compra. Revisa las condiciones que aplican para ejercer la garantía en el siguiente enlace: www.chaide.com/garantía

7.- ¿Por qué la almohada es un elemento muy importante para el descanso?

La almohada es un elemento importante porque sostiene la cabeza y ofrece apoyo al cuello para mantener un adecuado alineamiento de la columna vertebral, por lo que su elección es muy importante.

Toma en cuenta las siguientes recomendaciones para la elección de tu almohada:

- La **forma** de la almohada debe ser **anatómica** y rellenar el espacio entre la cabeza y el hombro; para mantener una alineación correcta entre la columna dorsal y cervical.
- La almohada ideal debe mantener un **equilibrio entre confort y soporte**, lo aconsejable es que se adapte al cuello y cabeza ya que todas las personas tenemos contexturas diferentes.
- **La altura de la almohada**, se debe asegurar una adecuada posición del cuello y cabeza.

PREGUNTAS FRECUENTES PARA PAGOS EN LÍNEA EN WWW.CHAIDE.COM

1. ¿Cómo pagar en www.chaide.com?

Puedes realizar el pago de acuerdo a las siguientes condiciones, tarjeta de crédito y banco emisor. Las tarjetas Visa o MasterCard pueden ser emitidas por Bancos Internacionales.

MARCA	BANCO	BOTÓN DE PAGOS	DÉBITO	CORRIENTE	DIFERIDO
Diners Club		Place To Pay	-	x	x
Discover		Place To Pay	-	x	x
Visa y Mastercard	Banco Pichincha	Place To Pay	x	x	x
	Banco de Loja	Place To Pay	-	x	x
	Banco de Manabí	Place To Pay	-	x	x
	BGR	Place To Pay	-	x	x
	Produbanco	Kushki	x	x	x
	Banco Internacional	Kushki	x	x	x
	Banco Bolivariano	Kushki	-	x	x
	Pacificard	Kushki	-	x	x
	Banco Machala	Kushki	x	x	x
American Express	Banco de Guayaquil	Kushki	-	x	x

2. ¿Es seguro ingresar mis datos bancarios en este sitio web?

Para proteger tus datos y brindar seguridad en tu transacción, CHAIDE Y CHAIDE S.A delega a PlacetoPay y Kushki la captura de la información sensible: número de tarjeta, fecha de validez y código de seguridad.

Las plataformas de pagos Place To Pay y Kushki cumplen con los más altos estándares exigidos por la norma internacional PCI DSS de Seguridad en Transacciones con Tarjeta de Crédito. Place To Pay utiliza el certificado de seguridad SSL expedido por GeoTrust, una compañía Verisign, que garantiza comunicaciones seguras mediante la encriptación de todos los datos hacia y desde el sitio.

Durante el proceso de pago, en el navegador se muestra el nombre de la organización autenticada, la autoridad que lo certifica y la barra de dirección cambia a color verde al realizar una transacción exitosa o rojo al ser rechazada. Estas características son visibles de inmediato y dan garantía y confianza para completar la transacción en PlacetoPay.

PlacetoPay también cuenta con el monitoreo constante de McAfee Secure y la firma de mensajes electrónicos con Certicámara. PlacetoPay es una marca de la empresa colombiana EGM Ingeniería Sin Fronteras S.A.S.

3. ¿Puedo realizar el pago a cualquier día y en cualquier hora?

Sí, en www.chaide.com podrás realizar tus compras en línea los 7 días de la semana, las 24 horas del día a sólo un click de distancia.

4. ¿Puedo cambiar la forma de pago?

Antes de finalizar tu pago podrás volver al paso inicial y elegir la forma de pago. Una vez finalizada la compra es imposible cambiarla.

5. ¿Pagar electrónicamente tiene algún valor para mí como comprador?

Los pagos electrónicos realizados a través de PlacetoPay y Kushki están exentos de costos adicionales para el comprador.

6. ¿Qué debo hacer si mi transacción no concluyó?

En primera instancia debes revisar si llegó un mail de confirmación del pago a tu cuenta de correo electrónico (inscrita en el momento de realizar el pago); si no lo recibiste, contacta a CHAIDE Y CHAIDE S.A para confirmar el estado de la transacción 1-800 CHAIDE (242-433).

En caso que la transacción haya declinado, debes verificar: si la información de la cuenta es válida, está habilitada para compras no presenciales y si tienes cupo o saldo disponible. Si después de la verificación continua la declinación debes comunicarte con CHAIDE Y CHAIDE S.A escribiendo a servicioalcliente@chaide.com. En última instancia, puedes remitir tu solicitud a:

BOTÓN DE PAGOS PLACE TO PAY: servicioposventa@placetopay.ec,

BOTÓN DE PAGOS KUSHKI: soporte@kushkipagos.com

¿Qué debo hacer si no recibí el comprobante de pago?

Por cada transacción aprobada a través de PlacetoPay y Kushki, recibirás un comprobante de pago con la referencia de compra en la dirección de correo electrónico que indicaste al momento de pagar. Si no lo recibes, podrás contactar a la línea (02) 398-9100 o al correo electrónico servicioalcliente@chaide.com, para solicitar el reenvío del comprobante a la misma dirección de correo electrónico registrada en el pago. En última instancia, puedes remitir tu solicitud a:

BOTÓN DE PAGOS PLACE TO PAY: servicioposventa@placetopay.ec

BOTÓN DE PAGOS KUSHKI: soporte@kushkipagos.com

7. No me llegó el producto que compré ¿qué hago?

Debes verificar si la transacción fue exitosa en tu extracto bancario. En caso de ser así, debes revisar nuestras políticas de envío en el sitio web www.chaide.com para identificar los tiempos de entrega o llamar a la línea de servicio 1-800 CHAIDE (242-433).

Los tiempos de entrega de mercadería son los siguientes:

PRODUCTO	QUITO	GUAYAQUIL	OTRAS CIUDADES
COLCHONES, ALMOHADAS, PROTECTORES, SÁBANAS Y COBIJAS	2 días laborables	2 días	10 días laborables
MUEBLES: SOFÁS CAMA, CAMAS, CABECEROS, BENCH, OTTOMAN	5 días laborables	8 días	

Un asesor de Chaide se contactará con el destinatario de la mercadería para coordinar la entrega.